

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบจ.สตูล
ประจำปี พ.ศ.2560

1. การวิเคราะห์หาค่า ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบจ.สตูล ประจำปี 2560
2. เกณฑ์การแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบจ.สตูล มี 5 ระดับ คือ

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 คือ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 คือ ระดับความพึงพอใจ มาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 คือ ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 คือ ระดับความพึงพอใจ น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 คือ ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด

ตารางที่ 1 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	6	46.2
หญิง	7	53.8
รวม	13	100

จากตารางที่ 1 พบว่าเพศของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 เป็นเพศชาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2

ตารางที่ 2 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
31-40 ปี	6	46.2
41-50 ปี	4	30.8
51 ปีขึ้นไป	2	15.4
20-30 ปี	1	7.7
รวม	13	100

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 และ อายุ 20-30 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7

ตารางที่ 3 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม **การศึกษา**

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	11	84.6
มัธยมศึกษาตอนปลาย	1	7.7
อื่นๆ.นักศึกษา	1	7.7
รวม	13	100

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 84.6 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 และระดับอื่นๆ (นักศึกษา) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7

ตารางที่ 4 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบจ.สตูล ประจำปี 2560

ประเด็นคำถาม	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน ไม่ซับซ้อน	12 (92.3)	1 (7.7)	-	-	-	4.92	.792	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	7 (53.8)	6 (46.2)	-	-	-	4.54	.519	มากที่สุด	2
3.อาคารสถานที่ติดต่อสะดวก/การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก	7 (53.8)	6 (46.2)	-	-	-	4.54	.519	มากที่สุด	2
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วสุภาพ	7 (53.8)	6 (46.2)	-	-	-	4.54	.519	มากที่สุด	2
5.การเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ใน web site	6 (46.2)	7 (53.8)	-	-	-	4.46	.519	มากที่สุด	3
6.ข้อมูลข่าวสารทันสมัยและเป็นปัจจุบันมีความถูกต้องชัดเจน	6 (46.2)	7 (53.8)	-	-	-	4.46	.519	มากที่สุด	3
รวม(คิดเป็นร้อยละ 90.4)						4.52	.979	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบจ.สตูล ประจำปี 2560 จากการสำรวจความพึงพอใจผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบจ.สตูล ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 4.92 , SD=.792 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน ไม่ซับซ้อน เป็นอันดับแรก รองลงมา ($\bar{x}$) = 4.54 , SD=.519 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง, อาคารสถานที่ติดต่อสะดวก/การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วสุภาพ, อันดับสุดท้าย คือ ($\bar{x}$) = 4.46 , SD=.519 การเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ใน web site และ ข้อมูลข่าวสารทันสมัยและเป็นปัจจุบันมีความถูกต้องชัดเจน

อภิปรายผล

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบจ.สตูล ประจำปี 2560 มีประเด็นอภิปรายผลดังนี้

1. กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและมัธยมศึกษาตอนปลาย
2. ประเด็นวัดความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบจ.สตูล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการบริการศูนย์ข้อมูลฯ ภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน ไม่ซับซ้อน เป็นอันดับแรก รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง, อาคารสถานที่ติดต่อสะดวก/การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วสุภาพ, อันดับสุดท้าย คือ การเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ใน web site และ ข้อมูลข่าวสารทันสมัยและเป็นปัจจุบันมีความถูกต้องชัดเจน

ผู้ประเมิน 

(นางสาวณัฐนิชา อุนพวงศ์)

ตำแหน่ง ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน